PROCESO	SERVICIO AL CLIENTE
DOCUMENTO	RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUD DE LOCATIVAS

Tabla de Contenido **Pág.**

Código: SC-P-4
Versión: 2

1. Objetivo

Establecer una metodología clara para la atención y solución de solicitudes de locativas con el fin de agilizar una respuesta buscando la satisfacción total del cliente.

2. Alcance

Inicia con la solicitud de la locativa y finaliza la ejecución final de la misma.

3. Definiciones

3.1. Garantía

Reparación de materiales que se vean afectados por el asentamiento (fisuras) de la unidad de vivienda, con una vigencia no mayor a 1 año.
A continuación se detallan las garantías ofrecidas por la empresa:

- Construcción:

a) Estructura	12 meses
b) Techo (goteras)	12 meses
c) Cielorraso	12 meses
d) Sistema eléctrico	12 meses
e) Plomería	12 meses
f) Pisos y Azulejos (desprendimientos)	12 meses
g) Filtraciones	12 meses
h) Rajaduras	12 meses

- Equipos, artefactos y accesorios incorporados a la vivienda

a) Cerraduras	6 meses
b) Puertas	6 meses
c) Ventanas	6 meses
d) Artefactos Sanitarios	6 meses
e) Accesorios de baño	6 meses
f) Muebles	6 meses
g) Griferías	6 meses
h) Herrería	6 meses

3.2. Locativa

Toda solicitud después de la entrega del inmueble antes de cumplirse el año de garantía; por ejemplo Filtraciones, Humedades, arreglos en Carpintería, instalaciones hidráulicas, Eléctricas, entre otras.

3.2.1. Inspector de locativas: Persona capacitada para valorar, programar y dar seguimiento a la ejecución de los trabajos.

3.2.2. Misceláneo de locativas: Persona capacitada para realizar los arreglos locativos.

3.3. Observación de entrega
Son los detalles registrados en el inventario de entrega del inmueble.

3.4. Post-venta
Atención a solicitudes hechas después del proceso de la entrega del inmueble

3.5. Queja
Expresión de Inconformidad por parte del Cliente, con respecto a la atención de determinado empleado o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

3.6. Reclamo
Expresión de Insatisfacción con respecto al incumplimiento de los compromisos pactados con el cliente en las diferentes etapas del proceso como; información errada o incompleta acerca del inmueble, demoras en trámites (escrituración) y respuestas; entre otros. Toda solicitud de reparación antes de cumplirse el año de garantía

3.7. Solicitud
Referencia toda manifestación efectuada por el cliente, esta puede ser de manera Escrita (Carta, correo electrónico), Telefónica y Personal. Petición escrita o verbal sobre un hecho determinado.

3.7.1. **Urgente:** Es aquella solicitud que debe ser atendida inmediatamente por generar circunstancias graves en el inmueble como fugas (agua, gas), inundaciones y cortos eléctricos.
3.7.2. **No urgente:** Es aquella solicitud que puede atenderse sin tanta urgencia ya que no genera inconvenientes delicados a personas ni al inmueble.

4. Generalidades

4.1. Las Actividades son realizadas diariamente siempre y cuando cumplan con las garantías y recomendaciones establecidas en el manual del propietario,

4.2. Las observaciones de entrega, que son reflejadas en los inventarios de entrega con el cliente, deben ser registradas en el modulo del Servicio al Cliente por la secretaria de proyecto correspondiente.

5. **Descripción de Actividades**
   5.1. Solicitud y Valoración de Locativas

Actividad ¿Qué se hace?	**Descripción** ¿Cómo se hace?	**Responsable** ¿Quién lo hace?	**Documento**
1. Recibir solicitud	Se recibe solicitud en oficina u obra de manera verbal o escrita.	Dir. Servicio al Cliente Inspector servicio al cliente	Solicitud de locativas Carta de Solicitud
2. ¿Solicitud escrita?	Si la solicitud se encuentra por escrito, se debe ingresar al sistema (ver actividad 6). En el caso de que sea verbal, ver actividades 3 y 4.	Dir. Servicio al Cliente Inspector servicio al cliente	Solicitud de locativas Carta de Solicitud
3. Verbal no urgente	En este caso se le informa al propietario que debe hacer la solicitud por escrito. (ver actividad 5)	Dir. Servicio al Cliente Inspector servicio al cliente	Solicitud de locativas Carta de Solicitud
4. Verbal urgente	En este caso se requiere una visita inmediata por parte del Inspector o Director de Servicio al cliente. Debe ser ingresada al sistema. (ver actividad 6)	Dir. Servicio al Cliente Inspector servicio al cliente	Solicitud de locativas Carta de Solicitud
5. Requerir solicitud escrita	Se les indica a los propietarios del inmueble que deben presentar su solicitud por escrito y esta debe ser ingresada al sistema. (ver actividad 6)	Inspector servicio al cliente	
6. Ingresar solicitud al Sistema de Provivienda	En el momento de ingresar la información se especificara la sociedad, obra, etapa, apartamento o casa; cada locativa debe tener fecha de solicitud, contacto, inspección y programación, y se detalla allí actividad por actividad con su respectiva fecha de inicio y ejecución.	Dir. Servicio al Cliente Inspector servicio al cliente	Sistema
7. Archivar solicitud	Una vez ingresada la solicitud al sistema, se guardara la solicitud escrita en carpeta y binding de servicio al cliente.	Dir. Servicio al Cliente Inspector servicio al cliente	Solicitud de locativas Carta de Solicitud
8. Contactar al propietario	En caso de que se contacte al propietario en el inmueble (ver actividad 9) de lo contrario (ver actividad 10).	Inspector de servicio al cliente.	
9. ¿Se encontró al propietario en el	Si el propietario es contactado en el inmueble se procede a hacer la	Inspector servicio al cliente	

Actividad ¿Qué se hace?	Descripción ¿Cómo se hace?	Responsable ¿Quién lo hace?	Documento
inmueble?	inspección (Ver actividad 15), de lo contrario se le deja el formato de programación (ver actividad 12)		
10. Ubicar al propietario telefónicamente	Se procede a localizar al propietario telefónicamente con los datos registrados en el sistema.	Dir. Servicio al Cliente Inspector servicio al cliente	
11. ¿Se contacto telefónicamente?	Si el propietario es localizado telefónicamente concretamos con el una cita para hacer la inspección y proceder a programar los trabajos necesarios (Ver actividad 15), si no lo podemos contactar telefónicamente se le hace llegar por debajo de la puerta el formato de programación (ver actividad 12).	Dir. Servicio al Cliente Inspector servicio al cliente	
12. Entregar formato de programación de valoración	En caso de no poder localizar al propietario dejamos debajo de su puerta una carta en el cual se especifica día y hora de la visita, además en dicho formato se dejaran los teléfonos donde, contactar a servicio al cliente. Se guardara en carpeta copia de recibido de dicha comunicación.	Inspector servicio al cliente	Plantilla Carta Programación de Arreglos
13. ¿Cumplió con la programación?	Si el propietario cumplió con la cita dada se procede con la inspección (ver actividad 15); en caso de no haber cumplido se cancela la solicitud (ver actividad 14).	Inspector servicio al cliente Directora de Servicio al Cliente	
14. Cancelar solicitud	La solicitud es cancelada si los propietarios no se comunican o atienden puntualmente a las programaciones dejadas por los inspectores de servicio al cliente y la misma debe ser enviada a la Directora de Servicio al Cliente para ser ingresada al sistema.	Inspector servicio al cliente Directora de Servicio al Cliente	
15. Inspección	En presencia del propietario o encargado se revisa uno a uno los puntos de la solicitud y se aclara lo que se va a ejecutar y lo que no, teniendo en cuenta las garantías estipuladas en el manual del propietario y las recomendaciones o precauciones, sugeridas con	Inspector de Servicio al cliente	Solicitud de locativas

Actividad ¿Qué se hace?	Descripción ¿Cómo se hace?	Responsable ¿Quién lo hace?	Documento
	anterioridad. Al terminar la inspección se debe firmar el formato de inspección con lo cual se verifica que si hubo dicha visita; en caso de no encontrarse el propietario para la firma, se contactara telefónicamente para informarle de la inspección y que autorice la firma de la persona encargada.		
16. Ingresar al sistema de Provivienda la inspección	Una vez realizada la inspección, se registra toda la información al sistema consignando allí cada actividad.	Dir. Servicio al Cliente Inspector servicio al cliente	
17. ¿Se cuenta con el recurso para la ejecución de la locativa?	Es importante saber si contamos con los materiales y herramientas necesarias para la ejecución de las diferentes actividades; teniendo esto claro podremos programar los diferentes arreglos sin ningún inconveniente, si nos hacen falta recursos se deben gestionar (ver actividad 18).	Directora de Servicio al Cliente	
18. Gestionar recursos faltantes	Si las actividades a realizar necesitan la ayuda de terceros se deberá coordinar y contactar a los diferentes proveedores con sus respectivos materiales, o diligenciar los pedidos necesarios para poder llevar a cabo la locativa.	Directora de Servicio al Cliente	

5.2. Programación y Ejecución de Locativas

Actividad ¿Qué se hace?	Descripción ¿Cómo se hace?	Responsable ¿Quién lo hace?	Documento
1. Diligenciar formato de programación	En el caso que se cuente con todo lo necesario para la ejecución de la locativa, completamos el formato del acta de locativas dejando allí la fecha de dicha programación, si no es posible programar en ese momento, se programará posteriormente los arreglos pendientes, especificando día y hora de ejecución.	Inspector de servicio al cliente	Acta Locativa

Actividad ¿Qué se hace?	Descripción ¿Cómo se hace?	Responsable ¿Quién lo hace?	Documento
2. Ingresar programación al Sistema de Provivienda	Se ingresara al sistema de Provivienda la programación acordada con los propietarios.	Inspector servicio al cliente	
3. Planear ejecución locativas	Días antes de la ejecución se verifica la disponibilidad del material para realizar los arreglos, los inspectores pedirán el material necesario y los arquitectos de servicio al cliente autorizan y codifican el vale de consumo para retirar el material del según horario establecido por el almacén.	Inspector de servicio al cliente	Vale de consumo
4. Retirar materiales	El inspector de servicio al cliente se encargara de retirar el material del almacén a primera hora en la mañana.	Inspector de servicio al cliente	
5. ¿Se puede ingresar al inmueble?	En caso de que el misceláneo de locativa pueda ingresar al inmueble según la programación dada por el inspector de servicio al cliente a la hora indicada se procede con los trabajos (ver actividad 9); de lo contrario se deja formato de incumplimiento (ver actividad 6).	Misceláneos de Locativa	
6. Dejar formato de incumplimiento	Si al momento de llegar al inmueble no se encuentra nadie se dejara debajo de la puerta una Carta de Incumplimiento, donde ira registrado el numero telefónico para contactar a los inspector de servicio al cliente y así poder reprogramar la visita.	Inspector servicio al cliente	Plantilla Carta de incumplimiento ejecución de arreglos
7. ¿Se contacto al propietario?	En caso de que el propietario se comunique se reprogramara la locativa teniendo en cuenta el orden de llegada de las mismas para no afectar las demás programaciones; si el propietario no se comunica se cancela la solicitud (ver actividad 8).	Inspector servicio al cliente	
8. Cancelar solicitud	La solicitud es cancelada si los propietarios no se comunican o atienden a las programaciones dejadas por los inspectores de servicio al cliente.	Inspector de servicio al cliente	
9. Ejecutar locativas	Desde el momento de inicio de la locativa el misceláneo asignado tendrá un formato de control de horario que firmara el propietario o encargado del inmueble, con hora de llegada y salida,	Misceláneos / Inspector servicio al cliente	SC-F-8 (Aptos.) SC-F-9 (Casas)

Actividad ¿Qué se hace?	Descripción ¿Cómo se hace?	Responsable ¿Quién lo hace?	Documento
	este a su vez tendrá en sus manos todas las actividades que fueron valoradas y que deberán ejecutarse en su totalidad, es importante aclarar que solo realizara lo que los inspectores de servicio al cliente valoraron y dejaron por escrito en dicha acta. Los misceláneos tienen prohibido hacer trabajos adicionales o recibir propinas por labores realizadas.		
10. Verificar y efectuar seguimiento de locativas	Durante la ejecución se deberá hacer seguimiento a los diferentes trabajos para así garantizar la calidad de lo ejecutado. En el momento de terminar la locativa el personal se encargara de dejar aseada el área intervenida.	Inspector de servicio al cliente	
11. ¿El propietario aprobó la locativa?	Una vez terminada la locativa el propietario procederá a recibir el trabajo diligenciando en el acta; en este momento la daremos por ejecutada y con su firma se entenderá que recibe a satisfacción.	Inspector de servicio al cliente	Acta de locativa SC-F-10
12. Enviar carta de explicación de garantías	En caso de no firmar o recibir a satisfacción, se explicara por medio de una carta las garantías y recomendaciones que se dieron desde el primer momento y se dará por culminada dicha solicitud.	Dir. Servicio al Cliente Inspector servicio al cliente	Carta de explicación Vencimiento de garantías Culminada SC-F-6
13. Ingresar ejecución al sistema de Provivienda	Ya culminada la locativa se ingresara al sistema fecha de finalización de todas las actividades allí registradas.	Directora de Servicio al Cliente	Sistema de Provivienda
14. Archivar acta de locativas	El acta de locativas ya diligenciada con firma del propietario y del inspector de servicio al cliente debe ser archivada.	Inspector de servicio al cliente	

6. Anexos

Anexo 1.	Formato Solicitud de Inspección de Locativa.	SC-F-3
Anexo 2.	Formato de Memorándum de Entrega de Inmueble.	SC-F-4
Anexo 3.	Formato de Memorándum de Producto no Conforme.	SC-F-5
Anexo 4.	Carta de Próxima Expiración de Garantías	SC-F-6
Anexo 5.	Formato de Incumplimiento por parte del Cliente.	SC-F-7
Anexo 6.	Formato de Control de Horarios Misceláneos Apartamentos.	SC-F-8

Anexo 7. Formato de Control de Horarios Misceláneos Casas. SC-F-9
Anexo 8. Formato de Acta de Locativa. SC-F-10
Anexo 9. Elaboración de Informe Mensual entre Locativas. SC-I-1

7. Tabla de Control de Actualización de Documentos

Descripción del Cambio	Fecha	Nueva Versión
Se elimino el formato de Carta de Vencimiento de Garantía Previa. SC-P004-F005.	19/11/2008	
Se elimino el Formato Carta de Programación de Valoración de Arreglos. SC-P004-F002.	21-09-09	